



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

ANEXO I
ESPECIFICAÇÕES DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Especificações do Estudo Técnico Preliminar para elaboração de Termo de Referência para contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados e operacionais de gestão de atendimento multicanais, por meio de solução integrada e informatizada, contemplando instalações (infraestrutura), equipamentos (hardwares) e aplicativos (softwares), visando atendimento das demandas referentes a processos de veículos, habilitação e demais serviços prestados pelo DETRAN, inclusive via site/plataforma (agência digital), contemplando o envio/recebimento de documentações, via internet, com autenticação digital, visando a automatização dos processos, bem como acesso a documentação, agendamentos, acesso e consulta a banco de dados, base de informações e derivação para atendentes e outros, para o regular desenvolvimento das atividades deste DETRAN/PA” incluindo a contratação consultoria para realização de serviços técnicos especializados continuados sob demanda para realizar eventuais integrações, customizações, planejamento e implementação de inteligência analítica para análise de dados e modelos sobre os dados gerados da solução de gestão de atendimento.



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

1. Visão geral da solução a ser contratada

Pretende-se contratar empresa especializada na prestação de serviços continuados e operacionais de gestão de atendimento multicanais, por meio de solução integrada e informatizada, contemplando instalações (infraestrutura), equipamentos (hardwares) e aplicativos (softwares), visando atendimento das demandas referentes a processos de veículos, habilitação e demais serviços prestados pelo DETRAN, inclusive via site/plataforma (agência digital), contemplando o envio/recebimento de documentações, via internet, com autenticação digital, visando a automatização dos processos, bem como acesso a documentação, agendamentos, acesso e consulta a banco de dados, base de informações e derivação para atendentes e outros, para o regular desenvolvimento das atividades deste DETRAN/PA” incluindo a contratação consultoria para realização de serviços técnicos especializados continuados sob demanda para realizar eventuais integrações, customizações, planejamento e implementação de inteligência analítica para análise de dados e modelos sobre os dados gerados da solução de gestão de atendimento.

2. Histórico

O DETRAN/PA possui a necessidade de promover atendimento eficiente aos usuários, mediante solução informatizada integrada, contemplando instalações (infraestrutura), telefonia, equipamentos (hardwares) e aplicativos (softwares), compreendendo atendimento automático, agendamentos, acesso e consulta a banco de dados, dentre outros atendimentos relacionados aos serviços e atividades de competência desta autarquia de trânsito.

Os serviços disponibilizados por meios eletrônicos beneficiam diretamente o contribuinte, na medida em que facilitam o acesso do cidadão e possibilitam que este seja atendido com rapidez, comodidade, conforto e baixo custo.

Para o DETRAN/PA, além da disponibilidade de um sistema integrado de autoatendimento e atendimento multicanais, com ferramentas de gestão para a tomada estratégica de decisões, com a implantação do atendimento telefônico integrado com quiosques de autoatendimento e demais canais de atendimento ao público, propicia a redução da procura por um atendimento presencial, minimiza a demanda reprimida e amplia a arrecadação espontânea, na medida em que presta orientação e informação ao cidadão, bem como oferece serviços de forma conclusiva.

Além disso, integrar serviços automatizados de validação de documentos aos canais do DETRAN/PA para os principais serviços providos pelo órgão permitirá a redução do atrito de experiência de uso dos serviços para com o cidadão por meio da pré-avaliação dos documentos, bem como acelerar o processo de validação dos serviços, desonerando os servidores do órgão do trabalho operacional e dando conformidade aos documentos envolvidos nesse processo por meio da validação biométrica e checagem de informações contra os bancos de dados do órgão.

Além dos pontos acima mencionados, a contratação de consultoria especializada nas integrações e modelos de automação permitirá ao órgão realizar eventuais adaptações, estar apta a modificar alterações na legislação vigente, como alterações nos processos de negócio, a integração de novos serviços e a geração de informações e visões gerenciais que ampliará a capacidade do órgão de analisar as métricas de qualidade dos serviços prestados à população, gerenciar indicadores de desempenho da contratada, bem como desenvolver modelos preditivos para se antecipar a eventuais problemas na operação, identificando gargalos nos processos e serviços gerenciados pela contratação da solução de atendimento multicanais.

Tem-se como certo que este conjunto de benefícios contribuirá para o aumento da satisfação da sociedade, a melhora da arrecadação e para a melhoria da imagem institucional do DETRAN/PA.



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

3. Necessidade da Contratação

Assim, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para prestação de serviços operacionais e de gestão de atendimento multicanais, por meio de solução integrada e informatizada, contemplando instalações (infraestrutura), equipamentos (hardwares), aplicativos (softwares), inclusive via site/plataforma (agência digital), visando atendimento das demandas referentes aos serviços prestados pelo DETRAN/PA aos usuários, contemplando o envio/recebimento de documentações digitalizadas, com autenticação digital dos documentos e usuários, referente a processos de veículos, habilitação, documentação, agendamentos, acesso e consulta a banco de dados, base de informações e derivação para atendentes e outros, para o regular desenvolvimento das atividades deste DETRAN/PA.

4. Justificativa da Contratação

A empresa a ser contratada necessita ter plena condição técnica, operacional e humana para realizar os serviços objeto desta contratação, considerando que o Sistema/Solução (SIA) a ser implementado são essenciais para alcançar os resultados almejados, resultante do uso de tecnologias modernas situadas na fronteira do conhecimento tecnológico, em especial, na implementação de sistemas de tomadas de decisões com a utilização da tecnologia de Datawarehouse, bem como a diversidade das áreas tecnológicas e infraestruturas necessárias, por tudo isso, foram definidos requisitos técnicos relevantes para a escolha/seleção de empresa melhor qualificada para a contratação.

Além disso, deve possuir experiência nos diversos canais de comunicação e atendimento, estrutura técnica, operacional e humana que viabilize de forma integrada e coesa as metas e os resultados definidos pela administração, devendo possuir, ainda, quadro mínimo de pessoal técnico especializado, quando da celebração do contrato, visando a regular execução do objeto pretendido pela administração.

O Atendimento via site/plataforma, conforme tecnologia a ser disponibilizada pela contratada, que seja integrada com o sistema de acesso do DETRAN/PA, deve possibilitar a abertura de solicitação pelos usuários de todos os serviços prestados pelo DETRAN/PA, *via internet*, com autenticação digital documental e do usuário, através de certificadora oficial do Governo Federal, voltados à instrumentalização, atualização, regularização documental e/ou de outros procedimentos, visando a automatização dos processos dos serviços prestados pelo DETRAN, objetivando controle, segurança, eficiência e redução de custos e otimização no atendimento, bem como proporcionar acessibilidade, comodidade e transparência aos usuários.

O atendimento via site/plataforma deverá permitir ao usuário iniciar e acompanhar o procedimento, por meio de uma conexão online com o DETRAN, possibilitando, ainda, ao DETRAN o gerenciamento, controle e disponibilização de dados para emissão de relatórios gerenciais e de desempenho, além de um módulo de gerenciamento para fiscalização e controle das solicitações.

5. Da Classificação do Objeto

Os serviços a serem contratados enquadram-se na classificação de bens comuns, nos termos da Lei nº 14.133/2021 de 1º de abril de 2021, posto que detêm especificações técnicas conhecidas e usualmente utilizadas no mercado, não havendo grandes variações qualitativas que demandem análise específica e diferenciada do particular que pretende contratar com a Administração.

6. Dos Requisitos

A empresa a ser contratada necessita ter plena condição técnica, operacional e humana para realizar os serviços objeto desta contratação, considerando que o Sistema/Solução (SIA) a ser implementado são essenciais para alcançar os resultados almejados, resultante do uso de tecnologias modernas situadas na fronteira do



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

conhecimento tecnológico, em especial, na implementação de sistemas de tomadas de decisões com a utilização da tecnologia Datawarehouse e diversidade das áreas tecnológicas e infraestruturas necessárias, por tudo isso, foram definidos requisitos técnicos relevantes para a escolha/seleção de empresa melhor qualificada para a contratação.

A empresa licitante detentora da melhor proposta deverá possuir experiência em automação de validação de documentos por meio da disponibilização dos serviços na modalidade de APIs.

Além disso, deve possuir experiência nos diversos canais de comunicação e atendimento, estrutura técnica, operacional e humana que viabilize de forma integrada e coesa as metas e os resultados definidos pela administração, devendo possuir, ainda, quadro mínimo de pessoal técnico especializado, quando da celebração do contrato, visando a regular execução do objeto pretendido pela administração.

7. Estimativa de Quantitativo e Custos

Na elaboração do termo de referência oriundo deste estudo para o atendimento das necessidades da administração na contratação da prestação dos serviços objeto desta análise será imprescindível o detalhamento e descrição das especificações dos itens, sua funcionalidade, dos procedimentos, serviços, equipamentos e materiais necessários com o quantitativo estimado, prazos e obrigações de acordo com a especificidade do objeto a ser executado pela empresa contratada utilizando como base as necessidades existentes na prestação de serviços atualmente executados no DETRAN, e os contratos vigentes na administração com objeto similar.

Considerando a especificidade dos serviços realizados pelo DETRAN em relação a equipamentos e procedimentos incidindo diretamente na composição dos custos, a estimativa de quantitativo e valor deverá ser informada, resguardando a Administração de estimativas equivocadas com quantidades superestimadas e/ou valores inexequíveis ou superdimensionados para os serviços.

Os serviços a serem contratados deverão estimar a composição unitária com o quantitativo mensal, uma vez que, os serviços serão contratados sob demanda, à medida de sua necessidade.

A descrição dos serviços deverá considerar os itens a serem contratados abaixo sendo imprescindível a descrição detalhada das especificações técnicas desses itens contendo todos os custos de materiais, equipamentos e mão de obra necessários para a execução dos mesmos a serem adquiridos pelos seus respectivos órgãos devido a sua especificidade na prestação de serviços:

Item	Descrição	Und	Qtd
1	Atendimento via Call Center multicanais - Atendimento humano personalizado e campanhas; - Atendimento via Unidade de Resposta Audível (URA); - Atendimento via site/plataforma (Agência Digital); - Atendimento via mensageiro instantâneo - chat, com interação exclusiva humana/computador; - Atendimento via e-mail. (Essa função só deverá ser habilitada mediante requisição prévia do DETRAN/PA, em razão de política interna de segurança)	Atendimento	185.000
2	Quiosques ATM: Tipo 1	Quiosques	100
	Tipo 2	Quiosques	10
	Tipo 3	Quiosques	30
	Tipo 4	Quiosques	10



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

3	Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Habilitação	Requisições	52.000
	Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Veículos	Requisições	35.000
	Serviço automatizado de Validação documental – Admissibilidade – Defesas e Recursos de Infrações	Requisições	15.000
4	Contratação de Serviços Técnicos Especializados (UST's) compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços de inteligência analítica e ciência de dados, sob demanda, durante o período de 12 (doze) meses	UST	50.000

- Os cálculos dos quantitativos acima foram realizados de acordo com a última contratação do DETRAN (itens 01 e 02) que possui o mesmo objeto, estimando um aumento em razão da inauguração de novos postos e Ciretrans, do crescimento da frete e condutores, bem como do Programa Social CNH Pai D'Égua.
- O demais serviços constantes nos item 03 foi estimado sobre o volume de atendimento mensal dos serviços de habilitação e veículo, que deverão ser descentralizados e migrados do presencial para o automatizado.

8. Estimativa de Preços (Valor estimado da Contratação)

A realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública estadual para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório deverá utilizar os parâmetros previstos no Decreto Estadual nº 2743/2022, devendo-se priorizar conforme determinado na norma o painel de Preços e/ou as aquisições e contratações similares de outros entes públicos, evitando para resguardo da administração e possíveis sobrepreços a pesquisa direta com fornecedores.

9. Vigência

Considerando a natureza dos serviços e complexidade da contratação envolvendo custos relevantes com fornecimento de infraestrutura de logística, equipamentos e mão de obra, a contratação e execução dos serviços deverá considerar a vigência de 12 meses (doze) meses podendo ser prorrogados, respeitada a vigência máxima decenal, diluindo mensalmente no decorrer da vigência os custos da prestação dos serviços na contratação.

10. Obrigações da contratada

A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Termo de Referência, Edital e seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990); substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado no Termo de Referência, editais e seus anexos, o objeto com avarias ou defeitos ou responsabilizando ainda por todos e quaisquer danos e/ou prejuízo que vier causar ao Órgão Gerenciador, bem como aos usuários deste, inclusive aqueles decorrentes de erro, omissão, negligência ou imperícia na execução das atividades.

A Contratada deve possuir Política de Segurança Cibernética (PSC) ou equivalente, incluindo políticas ou normas



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, garantindo dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança cibernética para assegurar a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações que trafegam no objeto contratado.

11. Resultados Pretendidos

Adquirir uma maior eficiência e economicidade na contratação com o atendimento das necessidades do DETRAN/PA, atendendo as exigências da legislação vigente.

Modernização da plataforma tecnológica do Sistema, com a introdução de novas biometrias, a otimização dos processos de trabalho implementados na ferramenta e atualização de algoritmos responsáveis pelo processamento e matching da solução assegurando melhor aproveitamento dos recursos materiais, humanos e financeiros, inclusive com respeito a impactos ambientais positivos, com a realização de uma única licitação que envolva todas as necessidades comuns aos órgãos.

A administração pública na busca incansável por melhorias e ganho de escalas em qualidade, vem através de planejamentos e estudos, buscar políticas públicas apoiadas por tecnologias de forma a otimizar os processos e a sanar os problemas de maneira definitiva e sustentável;

Adquirir uma solução que vise atendimento de todas as demandas do DETRAN/PA que ainda permita agregar novos componentes, ou ainda integrações para resolução de novos problemas. Desta forma, a solução preterida pelo presente estudo técnico deverá prever componentes de integração com outros subsistemas e ainda a implementação de módulos de tecnologia especificados no Termo de Referência e edital, visando estar apto a atender às demandas atuais e de escalabilidade.

12. Justificativa para o parcelamento ou não da solução

Ressalta-se a impossibilidade da divisão do objeto desta contratação, uma vez que se constata inviabilidade técnica, ante a necessidade de integração do serviço de atendimento a ser prestado, bem como em razão das evidências abaixo relacionadas:

- Para o fracionamento seria necessária a abertura de diversos processos de licitação, implicando em um aumento do custo administrativo, riscos de atrasos decorrentes de recursos, impugnações e outros eventos que podem levar ao retardamento da implantação e execução do objeto como um todo;
- A complexidade do gerenciamento de diversos fornecedores na execução do projeto, o que demandaria riscos maiores para a implantação completa da solução.
- Por se tratar de um projeto especializado, em que a interrelação harmoniosa de todos os serviços e da tecnologia a ser utilizada é condição fundamental para a obtenção de uma solução com a qualidade e nível de disponibilidade do ambiente que envolve os objetos requeridos para o projeto;
- O aumento da complexidade e dos custos individuais para gestão e implantação de todo o ambiente de operação que envolve equipamentos, obra de infraestrutura, pessoal e softwares, demandaria o controle e acionamento de diversos fornecedores para suporte e manutenção de todos os elementos.
- A divisão em item implicaria em contratação de mais de uma empresa para a execução de um mesmo serviço para a mesma entidade, gerando conflito ao princípio da padronização e dificuldade na gestão e fiscalização do contrato, bem como para identificação de eventual responsabilidade contratual.
- O serviço deverá se processar através de um único sistema (Software) que integrará todos os canais de comunicação (Call Center, URA, Quiosques ATM).

Portanto o parcelamento é inaplicável por conduzir a administração a riscos elevados à execução dos serviços – gerir conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes.



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

Ademais o Sistema de Integrado de Atendimento (SIA), possui um acoplamento forte e direto de forma a se tornar uma solução coesa e única. Da mesma forma, os serviços de atendimento, gerenciamento e manutenção deverão ser fornecidos pela mesma empresa, de forma a garantir a total compatibilidade entre os serviços prestados e a solução ofertada, além da redução de riscos envolvidos na contratação e no custo efetivo de uso da ferramenta para o DETRAN/PA.

Outrossim, considerou-se economicamente mais vantajosa a integração dos canais de atendimento, pois a natureza da atividade permite a execução das demandas de modo intensivo e extensivo em diversas localidades, que planejados e organizados estrategicamente geram economia de escala, resultado em redução dos custos para execução das atividades e por consequência, reduzindo o valor do serviço a ser contratado.

Sendo assim, dividir o objeto entre diferentes fornecedores implicaria em perda da qualidade, eficiência e efetividade da prestação do serviço, custo adicional no gerenciamento e comunicação das equipes, bem como aumento significativo nos custos não só do desenvolvimento da solução integrada, como na implantação de todos os sistemas que compõem a solução do objeto licitado, tais como sistema de call center, validação documental e totens de autoatendimento, manutenção preventiva e corretiva, gerenciamento e treinamento da equipe da contratada e dos servidores do DETRAN/PA em um período de 180 (cento e oitenta) dias.

Conclui-se, assim, pela inviabilidade da divisão do objeto, visto que tal procedimento não traria qualquer vantagem técnica ou financeira a esta autarquia, pelo contrário, adicionaria riscos e custo significativos para o projeto, evidenciando que o parcelamento do objeto não representaria vantagens técnicas ou econômicas a esta autarquia, pois, por se tratar de uma solução integrada com vários canais de atendimento, a cisão do objeto poderia inviabilizar a implementação do sistema único de gestão de atendimento, com um aumento significativo de custo e dos riscos para a sua consecução.

13. Declaração de Viabilidade

Com base nas informações levantadas ao longo do estudo preliminar, bem como nas legislações pertinentes aos serviços, nos registros dos certames licitatórios, contratação vigente e contratos da administração nos entes federativos, e considerando que a prestação dos referidos serviços é essencial para o cumprimento da missão institucional do DETRAN/PA, entendemos ser VIÁVEL a contratação demandada para realização de nova contratação através de procedimento licitatório do tipo menor preço.

14. Conclusão

Ante o exposto no presente estudo, o entendimento é que os princípios administrativos da economicidade, da eficácia, da eficiência, da legalidade e da celeridade são alcançados e efetivamente mantidos, tendo a Administração Pública ao seu alcance, um contrato legítimo e legal, que atende às atividades finalísticas da Autarquia, sendo a contratação viável e necessária, com base no presente relatório preliminar.